

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kesejahteraan**

##### **2.1.1 Pengertian Kesejahteraan**

Peran sumber daya manusia sangatlah penting bagi sebuah organisasi atau perusahaan, karena sumber daya manusia merupakan suatu proses yang memberikan pengarahan, pengaturan, pengendalian dan pemberian fasilitas lainnya untuk mencapai suatu tujuan.

Pada dasarnya manusia di dalam suatu organisasi di pandang sebagai sumber daya, atau penggerak dari organisasi. Oleh karena itu, setiap organisasi harus memiliki ketentuan yang harus di taati oleh karyawannya. Untuk mengatur segala sumber daya khususnya manusia adalah dengan manajemen sumber daya manusia (MSDM). Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu bidang manajemen yang menitikberatkan kepada aktivitas dalam mengelola manusia sebagai sumber dayanya.

Menurut Mangkunegara (2001: 2), manajemen sumber daya manusia merupakan suatu pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan, pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan perusahaan.

Sedangkan menurut Hasibuan (2008: 10), manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Setiap organisasi atau perusahaan memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas, yang mempunyai kompetensi, dan siap untuk bersaing di dunia bisnis. Dalam hal mempertahankan karyawan yang berprestasi dan memiliki kontribusi yang besar bagi perusahaan tidaklah mudah. Dalam hal ini perusahaan berkewajiban memperhatikan kebutuhan materiil maupun non materiil bagi karyawan beserta keluarganya.

Salah satu cara untuk mempertahankan karyawan yang berprestasi agar mau bekerja sama sampai pensiun adalah dengan memberikan kesejahteraan atau kompensasi pelengkap bagi karyawan beserta keluarganya karena dengan adanya pemberian kesejahteraan akan menciptakan ketenangan, semangat kerja, dedikasi dan sikap loyal terhadap perusahaan, sehingga akan menjamin tercapainya sasaran atau tujuan perusahaan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Panggabean (2004:96) kesejahteraan karyawan yang juga dikenal benefit mencakup semua jenis penghargaan berupa uang yang tidak dibayarkan langsung kepada karyawan.

Sedangkan menurut Malayu S.P Hasibuan (2005:185) bahwa kesejahteraan karyawan adalah balas jasa pelengkap (material dan non material) yang diberikan berdasarkan kebijaksanaan. Tujuannya untuk mempertahankan dan memperbaiki kondisi fisik dan mental karyawan agar produktivitas kerjanya meningkat.

Berdasarkan definisi-definisi yang telah dikemukakan oleh para beberapa ahli diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum program kesejahteraan karyawan merupakan segala jenis pembarayaan berupa uang (fasilitas dan tunjangan) yang tidak langsung diberikan kepada karyawan. Fasilitas dan tunjangan itu dapat digunakan untuk menarik dan mempertahankan karyawan yang berkualitas. Dimana jenis kesejahteraan yang akan diberikan harus selektif dan efektif mendorong terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan beserta keluarganya.

### **2.1.2 Tujuan-tujuan Pemberian Kesejahteraan**

Menurut Hasibuan (2005:187) tujuan pemberian kesejahteraan antara lain sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kesetiaan dan keterikatan karyawan kepada perusahaan.
2. Memberikan ketenangan dan pemenuhan kebutuhan bagi karyawan beserta keluarganya.
3. Memotivasi gairah kerja, dan produktivitas kerja karyawan

4. Menurunkan tingkat absensi dan turnover karyawan
5. Menciptakan lingkungan dan suasana kerja yang baik serta nyaman.
6. Membantu lancarnya pelaksanaan pekerjaan untuk mencapai tujuan
7. Memelihara kesehatan dan meningkatkan kualitas karyawan
8. Mengefektifkan pengadaan karyawan
9. Membantu pelaksanaan program pemerintah dalam meningkatkan kualitas manusia Indonesia.
10. Mengurangi kecelakaan dan kerusakan peralatan perusahaan
11. Meningkatkan status sosial karyawan beserta keluarganya.

### **2.1.3 Prinsip-prinsip Pelaksanaan Program Kesejahteraan**

Agar tujuan-tujuan dari pelaksanaan program kesejahteraan tersebut dapat dicapai maka dalam pelaksanaannya diperlukan ada pegangan menurut Mutiara S. Panggabean (2004:100), yaitu sebagai berikut:

1. Bisa memuaskan kebutuhan karyawan yang sebenarnya

Sering program kesejahteraan yang telah dibuat tidak dapat dimanfaatkan oleh karyawan, bahkan menimbulkan rasa tidak senang, atau hanya sejumlah kecil karyawan yang dapat menikmatinya, misalnya, kegiatan olahraga fasilitas telah dibeli dan infrastrukturnya telah disediakan, tetapi pada waktunya hanya sedikit yang dapat memanfaatkannya. Keadaan ini harus dicegah antara lain dengan terlebih dahulu menanyakan fasilitas apa yang dibutuhkan.

2. Dibatasi pada kegiatan-kegiatan yang lebih efektif dijalankan secara kelompok daripada secara individu.

Dibatasi pada kegiatan-kegiatan yang lebih efektif dijalankan secara kelompok daripada individu. Contohnya adalah pelaksanaan program asuransi, yaitu asuransi jiwa jika dibeli secara kelompok, maka harga bisa lebih rendah dibandingkan dengan pembelian secara perseorangan.

3. Menggunakan dasar yang seluas mungkin

Penggunaan dasar yang seluas mungkin ini berarti bahwa program kesejahteraan tersebut harus bisa dinikmati oleh sebagian besar karyawan

perusahaan. Misalnya program olahraga jika hanya diikuti oleh 10% karyawan maka keberhasilannya meragukan

4. Biaya program kesejahteraan hendaknya bisa dihitung, dan provisinya ditentukan secara jelas untuk dasar pembelanjaannya.

Biaya program kesejahteraan hendaknya bias dihitung, dan provisinya ditentukan secara jelas untuk dasar pembelanjaannya. Prinsip terakhir ini menyatakan bahwa biaya program kesejahteraan karyawan harus bisa dihitung dan pembelanjaannya ditetapkan dengan baik. Ini berarti bahwa biaya program tersebut harus dapat diperkirakan, wajar dan realistis. Seperti misalnya untuk program asuransi atau pensiun, maka besarnya premi maupun uang santunan yang akan dibayar telah dapat diperkirakan wajar dan realistis.

#### **2.1.4 Jenis-jenis Kesejahteraan Karyawan**

Jenis-jenis kesejahteraan yang diberikan bisa berupa finansial dan non finansial yang bersifat ekonomis, serta diprogram dengan sebaik-baiknya, supaya bermanfaat dalam mendukung tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Adapun jenis-jenis kesejahteraan menurut Mutiara S. Panggabean (2004:96) dapat dikelompokkan kedalam 4 kelompok, yaitu sebagai berikut:

1. Pembayaran untuk waktu tidak bekerja terdiri atas waktu istirahat yang dibayar, waktu makan siang yang dibayar, waktu mencuci tangan dan buang air kecil, waktu bersiap-siap, cuti, hari-hari libur, cuti sakit, cuti karena alasan pribadi dan lain sebagainya. Dua jenis pembayaran yang paling mahal untuk waktu tidak bekerja adalah untuk cuti dan hari-hari libur. Karena ada kecenderungan untuk memperpanjang cuti tahunan tetap berlanjut pada sebagian besar organisasi.
2. Perlindungan ekonomis terhadap bahaya. Pada umumnya ada bahaya tertentu yang harus dihadapi oleh semua karyawan, misalnya penyakit, cedera, kematian. Dalam menghadapi keadaan semacam itu, karyawan (dan tanggungannya) harus tetap

mendapatkan penghasilan. Organisasi atau perusahaan secara sukarela harus membantu para karyawan yang sedang dihadapkan pada kesengsaraan atau masalah seperti yang disebutkan diatas misalnya dengan memberikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Gaji upah tahunan yang dijamin
  - b. Asuransi jiwa
  - c. Asuransi kesehatan, adapun jenis-jenis asuransi yang disediakan bermacam-macam yaitu:
    1. Perawatan di rumah sakit
    2. Biaya pembedahan
    3. Asuransi kecelakaan dan sakit untuk periode-periode yang melampaui cuti sakit yang biasa
    4. Tunjangan bersalin
    5. Perawatan mata
    6. Perawatan gigi
    7. Perawatan psikiatrik, termasuk kecanduan alkohol dan obat bius
    8. Pengobatan tulang punggung
    9. Pengobatan besar
  - d. Pelayanan pengobatan
  - e. Koperasi simpan pinjam
3. Pelayanan karyawan
- Semua karyawan harus diberikan pelayanan tertentu secara berkesinambungan. Seperti perumahan, makanan, nasehat, rekreasi, dan sebagainya. Pelayanan karyawan yang bersifat fasilitatif merupakan pelayanan yang bertujuan agar karyawan cukup memperhatikan kehidupan sehari-harinya. Setiap pelayanan fasilitatif dirancang untuk memenuhi beberapa kebutuhan yang sedang berlangsung. Macam-macam pelayanan fasilitatif, yaitu sebagai berikut:
- a. Program rekreasi

- b. Kafetaria
  - c. Bantuan untuk pindah rumah
  - d. Mobil jemputan
  - e. Harga murah untuk karyawan
  - f. Biaya pendidikan
4. Pembayaran yang dituntut oleh hukum
- Program-program bantuan karyawan yang diatur oleh undang-undang meliputi kompensasi pengangguran, asuransi kompensasi pekerja, asuransi usia lanjut dan janda yang ditinggalkan dibawah jaminan.

Jenis kesejahteraan yang diberikan harus selektif dan efektif untuk mendorong terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan beserta keluarganya. Selain itu juga apabila perusahaan memberikan program kesejahteraan secara adil dan layak serta tidak melanggar peraturan pemerintah, maka akan meningkatkan loyalitas kerja karyawan.

#### **2.1.5 faktor yang mempengaruhi perkembangan program kesejahteraan karyawan**

Program kesejahteraan karyawan semakin penting untuk dilaksanakan karena alasan-alasan sebagai berikut:

1. Perubahan sikap karyawan yang disebabkan karena meningkatnya tingkat pendidikan
2. Tuntutan serikat karywan
3. Persyaratan dari pemerintah yang diwujudkan dalam bentuk undang-undang
4. Persaingan yang makin erat mengakibatkan para pengusaha harus berusaha untuk memberikan berbagai jaminan agar para karyawan tidak keluar dari perusahaan.
5. Adanya pengawasan terhadap tinggi rendahnya tingkat upah, terutama dari perkumpulan para pengusaha untuk mencegah persaingan dalam pemberian upah.

### **2.1.6 Indikator program kesejahteraan karyawan**

Menurut Malayu S. Hasibuan (2006:188) indikator program kesejahteraan karyawan antara lain sebagai berikut:

1. Program Kesejahteraan Ekonomis:
  - a. Pensiun bahwa instansi memberikan sejumlah uang tertentu berkala kepada karyawan yang telah berhenti bekerja setelah mereka bekerja dalam waktu yang lama atau setelah mencapai batas usia tertentu.
  - b. Pemberian tunjangan
  - c. Pemeliharaan kesehatan (uang pengobatan)
2. Program kesejahteraan fasilitas:
  - a. Kegiatan sosial.  
 Kegiatan sosial dapat dilakukan, misalnya dengan darmawisata bersama-sama atau membentuk kelompok-kelompok khusus seperti drama, musik, dan sebagainya.
  - b. Penyediaan fasilitas.  
 Misalnya kantin, dimaksudkan untuk mempermudah para karyawan yang ingin makan atau tidak sempat pulang. Diharapkan dengan penyediaan kafetaria ini perusahaan bisa memperbaiki gizi yang disajikan.
  - c. Fasilitas pembelian  
 Disini biasanya perusahaan menyediakan koperasi, dimana karyawan dapat membeli berbagai barang, baik barang yang berupa sembako atau barang lainnya. Dan barang-barang yang dihasilkan oleh perusahaan dijual dengan harga yang lebih rendah.
  - d. Fasilitas kesehatan.  
 Fasilitas kesehatan bisa berupa poliklinik yang lengkap dengan dokter dan perawat-perawatnya.

- e. Program-program pelayanan lainnya.

Organisasi memberikan fasilitas transportasi, fasilitas kantor, fasilitas ruangan, dan bahkan penyediaan tempat parkir kendaraan.

3. Program kesejahteraan pelayanan:

- a. Pemberian kredit, pemberian kredit yang dibutuhkan karyawan bisa diorganisir oleh manajemen, bisa pula oleh karyawan itu sendiri dengan mendirikan perkumpulan atau koperasi simpan pinjam.
- b. Asuransi, program ini berbentuk asuransi kecelakaan. Disini biasanya instansi bisa melakukan kerjasama dengan perusahaan asuransi untuk menanggung asuransi karyawannya.

Berbagai jenis program kesejahteraan kepada karyawan, seperti yang diutarakan oleh Malayu S.P Hasibuan dalam tabel dibawah ini:

**Tabel 2.1**  
**Jenis-jenis Kesejahteraan Karyawan**

No	Ekonomis	Fasilitas	Pelayanan
1.	Uang pensiun	Tempat ibadah	Kesehatan
2.	Uang makan	Kafetarian	Mobil Jemputan
3.	Uang Transport	Olahraga	Penitipan bayi
4.	Tunjangan	Kesenian	Bantuan hukum
5.	Bonus	Pendidikan	Penasihat Keuangan
6.	Uang duka	Cuti	Asuransi Kredit Rumah
7.	Pakaian dinas	Koperasi	-
8.	Uang pengobatan	Izin	-

*Sumber: Buku MSDM Malayu S.P Hasibuan (2006:188)*



## **2.2 Loyalitas Karyawan**

### **2.2.1 Pengertian Loyalitas**

Loyalitas menurut kamus umum bahasa Indonesia berarti taat, patuh, dan setia. Menurut Hasibuan (2011:95) loyalitas atau kesetiaan merupakan salah satu unsur yang digunakan dalam penelitian karyawan yang mencakup kesetiaan terhadap pekerjaannya, jabatannya, dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi didalam maupun diluar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggung jawab.

Loyalitas terhadap pekerjaan tercermin pada sikap karyawan yang mencurahkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki, melaksanakan tugas dengan tanggung jawab, disiplin serta jujur dalam bekerja (Poerwopoespito, 2004:214). Poerwopoespito juga menjelaskan bahwa sikap karyawan sebagai bagian dari perusahaan yang paling utama adalah loyal. Sikap ini diantaranya tercermin dari terciptanya suasana yang menyenangkan dan mendukung ditempat kerja, menjaga citra perusahaan dan adanya kesediaan untuk bekerja dalam jangka waktu yang lebih panjang.

Dari beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa loyalitas adalah kesetiaan seorang karyawan terhadap perusahaan yang timbul dengan sendirinya, bertahan dalam organisasi atau perusahaan dan melakukan yang terbaik untuk perusahaan. Loyalitas juga tidak dapat dibeli namun dibentuk dari proses yang dialami oleh seseorang, proses tersebut dibantu oleh lingkungan tempat ia bekerja serta motivasi atau dorongan yang diterima oleh karyawan tersebut.

### **2.2.2 Unsur-unsur Loyalitas**

Unsur unsur loyalitas menurut Saydam (2005:484) adalah sebagai berikut:

#### **1. Kepatuhan atau ketaatan**

Ketaatan yaitu kesanggupan seorang pegawai untuk mentaati perintah dinas yang diberikan atasan yang berwenang serta sanggup tidak melanggar larangan yang ditentukan.

Ciri ciri ketaatan yaitu:

- a. Mentaati peraturan perundang undangan dan ketentuan yang berlaku.
- b. Mentaati perintah kedinasan yang diberikan atasan yang berwenang dengan baik.
- c. Selalu mentaati jam kerja yang sudah ditentukan.
- d. Selalu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik baiknya.

## 2. Bertanggung Jawab

Tanggung jawab adalah kesanggupan seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan baik, tepat waktu, serta berani mengambil resiko untuk keputusan yang dibuat atau tindakan yang dilakukan.

## 3. Pengabdian

Pengabdian yaitu sumbangan pemikiran dan tenaga secara ikhlas kepada perusahaan

## 4. Kejujuran

Kejujuran adalah keselarasan antara yang terucap atau perbuatan dengan kenyataan.

Ciri ciri kejujuran yaitu:

- a. Selalu melakukan tugas dengan penuh keikhlasan tanpa merasa dipaksa
- b. Tidak menyalahgunakan wewenang yang ada padanya.
- c. Melaporkan hasil pekerjaan kepada atasan apa adanya.

### **2.2.3 Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan**

Loyalitas Karyawan akan tercipta apabila karyawan merasa tercukupi dalam memenuhi kesejahteraan material maupun non material dari pekerjaannya, sehingga mereka betah bekerja dalam suatu perusahaan.

Steers dan Porter dalam (Kusumo:2006) menyatakan bahwa timbulnya loyalitas karyawan dipengaruhi oleh:

#### 1. Karakteristik Pribadi

Karakteristik pribadi merupakan factor yang menyangkut karyawan itu sendiri yang meliputi usia, masa kerja, jenis kelamin, tingkat pendidikan, prestasi yang dimiliki, ras, dan sifat kepribadian.

## 2. Karakteristik Pekerjaan

Karakteristik pekerjaan menyangkut pada seluk beluk perusahaan yang dilakukan meliputi tantangan kerja, *job desk*, kesempatan untuk berinteraksi social, identifikasi tugas, umpan balik, dan kecocokan tugas.

## 3. Karakteristik Desain Perusahaan

Karakteristik desain perusahaan menyangkut pada intern perusahaan yang dapat dilihat dari sentralisasi, tingkat formalitas, tingkat keikutsertaan dalam pengambilan keputusan, paling tidak telah mengajukan berbagai tingkat asosiasi dengan tanggung jawab perusahaan. Ketergantungan fungsional maupun fungsi control perusahaan.

## 4. Pengalaman yang diperoleh dalam Pekerjaan

Pengalaman yang diperoleh dalam pekerjaan, meliputi sikap positif terhadap perusahaan, rasa percaya pada sikap positif terhadap perusahaan dan rasa aman.

Berdasarkan faktor-faktor yang telah diungkap di atas dapat dilihat bahwa masing-masing faktor mempunyai dampak tersendiri bagi kelangsungan hidup perusahaan, sehingga tuntutan loyalitas yang diharapkan oleh perusahaan baru dapat terpenuhi apabila karyawan memiliki karakteristik seperti yang diharapkan dan perusahaan sendiri telah mampu memenuhi harapan-harapan karyawan. Dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi loyalitas tersebut meliputi: adanya fasilitas-fasilitas kerja, tunjangan kesejahteraan, suasana kerja upah yang diterima, karakteristik pribadi individu atau karyawan, karakteristik pekerjaan, karakteristik desain perusahaan dan pengalaman yang diperoleh selama karyawan menekuni pekerjaan itu.

#### **2.2.4 Indikator Loyalitas**

Poerwadarmenta (2005:609) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi loyalitas kerja adalah:

1. Tekat dan taat pada peraturan
2. Sanggup mematuhi peraturan
3. Sanggup melaksanakan pekerjaan dengan baik
4. Siap menerima resiko
5. Memiliki mental yang baik
6. Siap bereaksi atas pengalaman kerja